

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Reformasi Birokrasi	
1. Pengertian Reformasi	10
2. Pengertian Birokrasi.....	11
3. Pengertian Reformasi Birokrasi	13
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	23
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
5. Kepuasan Pelanggan	29
C. Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	
1. Pengertian PATEN.....	32
2. Tujuan PATEN	33
3. Azaz-Azaz PATEN	34
D. Kerangka Pikir	36

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian	40
B. Fokus Penelitian	41
C. Lokasi Penelitian	43
D. Jenis dan Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data	47
G. Teknik Keabsahan Data	50

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Gambaran Umum Kecamatan Natar

1. Keadaan Geografis	53
2. Keadaan Penduduk Kecamatan Natar	54
3. Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Natar	56
4. Sarana dan Prasarana	57
5. Visi dan Misi PATEN	58
6. Susunan Tim Teknis PATEN	59
7. Uraian Tugas Pelaksana PATEN	59

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

a. Kepentingan Umum	65
b. Kepastian Hukum	69
c. Kesamaan Hak	73
d. Hak dan Kewajiban	76
e. Keprofesionalan	79
f. Partisipatif	84
g. Persamaan Perlakuan	89
h. Keterbukaan	92
i. Akuntabilitas	101
j. Fasilitas dan Perlakuan Hukum	105
k. Ketepatan Waktu	109
l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan	112

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	129
B. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN